

汽车4S店售后服务流程 简介

东风标致服务流程管理及 接待规范学员手册

参训单位：_____

参训人员：_____

培训地点：_____

培训时间：_____

培训讲师：_____

概述

服务经理在售后服务部门中承担着监督与执行售后服务流程、改善与指导服务顾问的接待规范与技巧、达成营运指标的工作，并支持服务顾问的业务营运指标的完成，这些都是4S店与东风标致对您的要求。

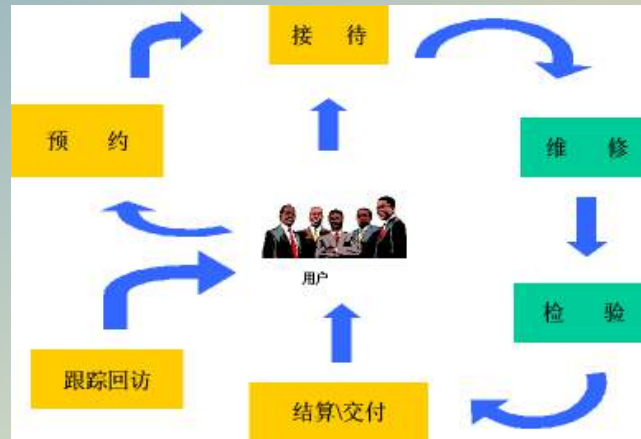
因为要完成公司的营运指标以及东风标致的要求规定，达到售后服务的流程标准化、规范化、系统化便显得至关重要。只有做到上述基本要求，您才能够完成基本的营运指标。若希望有更高的提升，还需构建与其他4S店有明显差异化的服务体系。

本课程只是对您在4S店内进行售后服务流程管理时提供了基础的标准，并能够据此对服务顾问的工作进行监督，希望各位能够学以致用，达到东风标致与4S店股东对您的深切期望。

服务接待人员工作职责

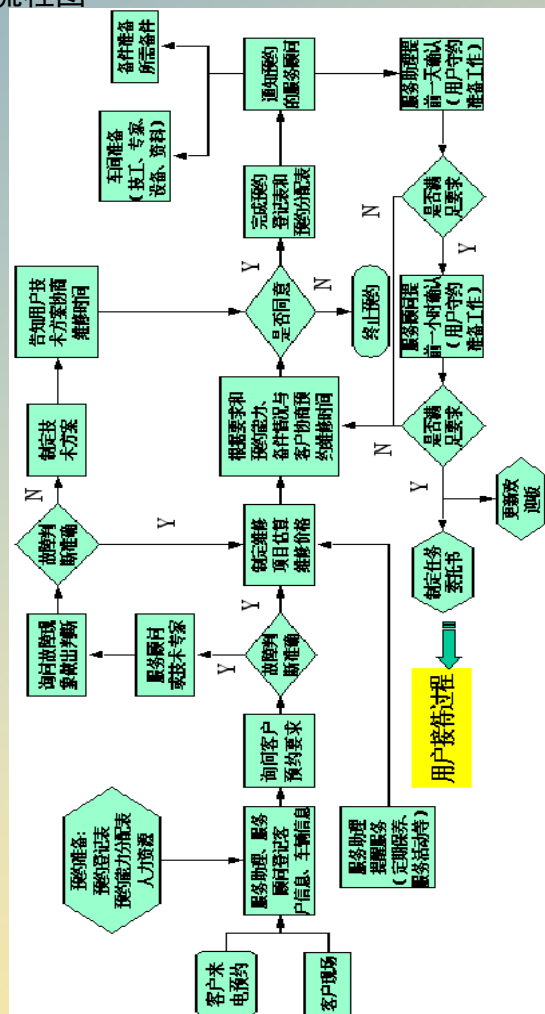
- 在服务流程中，客户接待这个环节是与客户直接接触的一个环节，也是至关重要的一个环节，在这个环节里客户将直接感受到服务的质量并且会影响客户对4S店服务质量和维修质量的评价，进而影响客户的满意度和忠诚度。因此，高效、快捷、周到地接待客户，专业、快速准确的故障诊断，合理的维修价格和准确的时间估算，会使客户感觉到你专业、优质的服务，从而增强客户的信任。
- 服务接待人员的角色
 - 服务接待人员是用户和网点之间的桥梁；
 - 用户对服务接待人员的印象会转变为对网点的整体评价；
 - 服务接待人员的行为直接影响用户的信任度。
 - 从本质来说，服务接待人员在用户面前代表东风标致的服务体系。
- 服务接待人员工作职责
 - 欢迎前来维修的客户

售后服务流程



第一步：预约

- 流程图



第一步：预约（续）

使命	通过对接受我们服务的客户定期进行回访来查找我们工作中的失误和问题产生的原因，减少或消除客户的误解、抱怨并使客户感觉到被关心和尊重，从而与客户建立更牢固的关系，以增加客户的忠诚度。
主要业务	<ol style="list-style-type: none">1. 接听客户预约电话并详细记录相关信息；2. 通过电话进行诊断或制定解决方案；3. 和客户约定维修的时间；4. 按照预约要求进行准备工作（（委托书、备件、专家、技工和工位、设备/工具、资料等）；5. 确保预约的正常开展；
检核要点	<ol style="list-style-type: none">1. 公开的专用预约电话；2. 接电话人员具备一定的电话技巧与维修常识；3. 备件库设专用预约备件货架；4. 车间预留一定的维修人力给预约客户；5. 内部良好的沟通机制和通讯设施；
相	

第一步：预约（续）

- 关键步骤与技巧
 - 关键步骤
 - ① 查阅客户维修档案
 - ② 进行分析和确定机会
 - ③ 电话预约
 - 技巧
 - 电话预约的技巧
 - 1、查看客户跟踪服务档案
 - 2、首先表明身份
 - 3、感谢客户上次光临本企业
 - 4、询问客户使用情况
 - 5、询问客户车辆保养里程并
与客户确认里程
 - 6、主动预约进厂
 - 7、说明正确保养的重要性
 - 8、确定预约时间
 - 9、重复确认预约时间
 - 10、填写预约单并登记电脑档
案
 - 11、打印预约表



第一步：预约（续）

□ 预约前的准备工作

1. 及时将预约登记内容传达给相关人员

完成预约登记后，预约人员将《预约登记表》发至相应的服务顾问，由其审核表中内容，发现有疑问的地方应向预约人员询问或直接同客户电话联系，并进行预约的相关准备工作。

2. 服务顾问安排车间准备

服务顾问根据预约维修项目或者制定的维修方案进行预约准备工作，这些工作包括：

仔细查阅客户维修纪录中以前出现的问题和主要的工作记录

根据工作难易，安排承担维修任务的车间技工

通知技术专家或向东风标致要求技术援助

与备件部联系准备所需的备件

确定工具设备状态和预定专用工具

3. 备件人员准备

预约人员需要与备件人员确认零件库存，缺少的零件通过调货、订货解决，并确定到货时间；不能按预约时间到货，立即与客户电话联系，与客户协商推荐并确定新的接待时间。客户同意，更改《预约登记表》中的预约时间；客户不同意，则取消预约，在《预约登记表》中记录原因。

4. 预约人员进行第一次确认

5. 服务顾问进行第二次确认

6. 特约商不能履约

了解详细情况、制定解决方案并及时和客户沟通，重新约定维修时间。

第一步：预约（续）

- 预约需要的硬件设施
 - 预约专线电话 →如果预约专线电话经常占线或者无人接听，会使客户对我们的预约服务的真实性产生怀疑，进而影响预约服务工作的开展，因此避免以上两点是十分必要的。
 - 内部联网计算机
 - 内部通讯设备
 - 记录表
 - 预约货架
- DMS特约商管理系统
 - 通过DMS软件系统，可以方便的调用客户档案；利用系统中的保养提醒等功能，主动预约客户定期进行车辆保养。
- 预约客户
 1. 了解预约维修能力
 - 了解一天的预约能力；
 - 通过《预约登记表》和《预约分配表》了解当天的预约情况。
 2. 接听预约电话，记录客户、车辆信息
 - 接听客户预约电话时，预约人员应在电话中礼貌的问候客户，根据《预约登记表》的内容询问客户的姓名，车辆资料。客户在现


第一步：预约（续）

3. 询问客户预约要求，判断车辆故障
4. 制定维修项目、估算维修价格
 - 对于能够确定故障原因的预约要求，将维修项目记录在《预约登记表》上。根据《常用维修项目工时费用表》及《常用备件价格表》估算出维修费用；
 - 服务助理进行的提醒服务，例如定期保养，东风标致或特约商组织的活动，主动电话预约客户到特约商处进行保养、检查。
 - 对于在电话中不能准确诊断出故障的预约要求，在确定维修项目和价格时可以向客户申明只有在经过检查后才能确定具体的项目和价格
5. 与客户协商预约维修时间
6. 完成预约登记
 - 为使客户确信你了解他/她的要求，应重复一遍客户的姓名、电话

第一步：预约（续）

□ 相关表单

- 预约登记表

东风标致特许销售服务商				
预约登记表				
 东风标致				
以下由预约人员填写：				
预约登记日期：	服务助理：	预约维修时间：		
客户姓名：	车牌号：	车型：	①	
联系电话：②	行驶里程：③	预定服务顾问：		
客户描述：④				
预约维修内容：	工时费用：	所需备件：	价格：	备件状态：
⑤				
与客户提前一天确认预约	是 否	⑥		
预约所需备件是否已准备	是 否			
预约时间是否改变	是 否	新预约时间：		
以下由预定服务顾问填写：				
预约所需维修技工是否已准备	是 否			
预约所需备件是否已准备	是 否	⑦		
与客户提前一小时确认预约	是 否			
填写预约欢迎板：	是 否			
预约时间是否改变	是 否	新预约时间：		
取消预约分析：				
用户主动取消预约				
特约商未能执行预约原因				

第一步：预约（续）

- 《预约登记表》需要记录的信息
 - ①“车型”：一定要填写车型代码，
 - ②“联系电话”：最好有移动电话和固定电话，以便再次确认时能够联系到客户。
 - ③“行驶里程”：最好填写精确。
 - ④“客户描述”：填写预约人员同客户确认的故障现象，避免维修人员发生误解。
 - ⑤“预约维修内容”：如是多个项目的，应按项目顺序排列，以对应“工时费用”、“所需配件”、“价格”、“配件状态”等内容。
 - ⑥“与客户提前一天确认预约”、“预约所需备件否已准备”、“预约时间是否改变”等内容，在“是”、“否”等字上画“√”
 - ⑦如预约时间更改，必须填写“新预约时间”。
- 注：《预约登记表》为一式三联，第一联交相应的服务顾问，第二联交备件人员，第三联交相应的维修技工。

第一步：预约（续）

- 预约能力分配表

		服务顾问甲				服务顾问乙			
		技工 1	技工 2	技工 3	技工 4	技工 5	技工 6	技工 7	技工 8
9:00	京 A1234								
9:		京 B5678							
10:00					京 C1234				
10:									
11:00									
11:									
12:00									
12:									
13:00									
13:									
14:00									

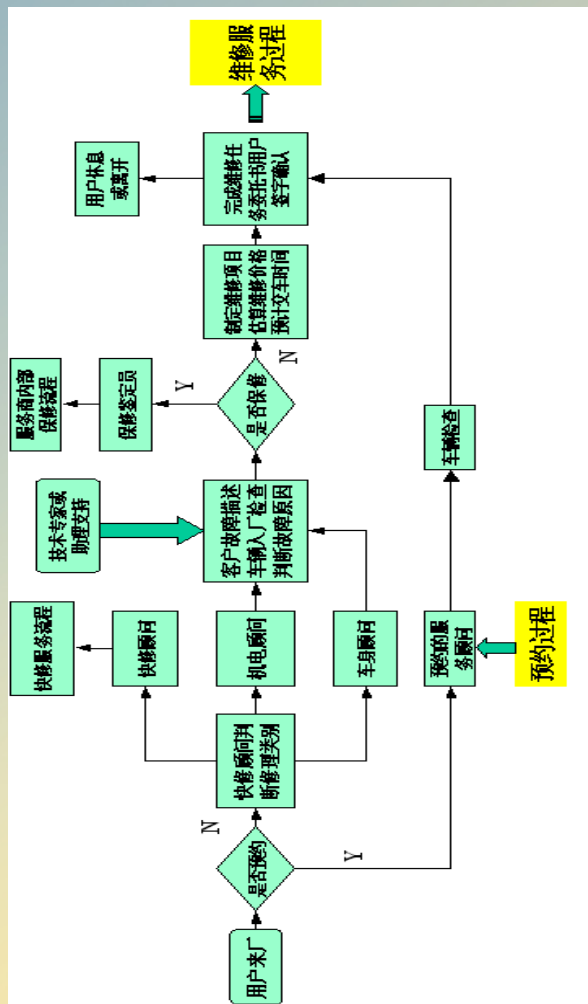
通过《预约能力分配表》能明确的当天显示各服务顾问、各维修技工的预约安排。

左侧箭头的起点是预约开始时间，箭头止点是客户接车时间，箭头上方注明车牌号。（如没有上牌照的车辆，请将该车的VIN码的最后5位写在上面）。

由图中可以看出此车的预约由服务顾问甲负责，技工1完成，9:30客户到达，11:00客户接车。

第二步：接待

- 流程图

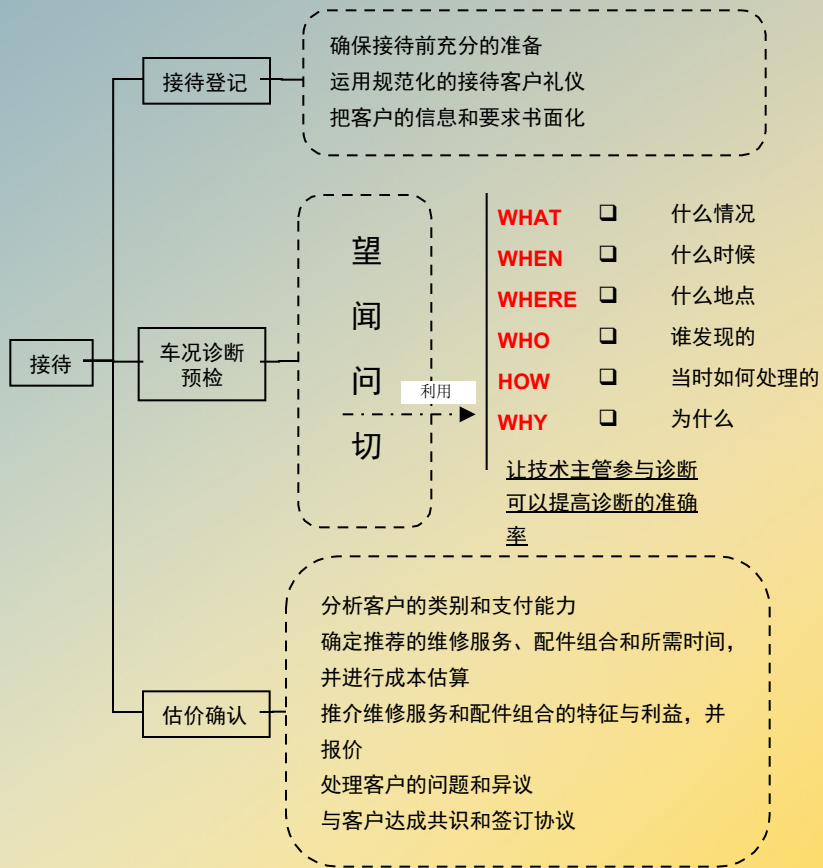


第二步：接待（续）

使命	<p>通过服务顾问来欢迎客户，听取客户需求诊断故障，制定维修项目，提供建议，制定委托书，估算维修价格和根据车间设备和人力资源组织和协调工作达到以下两个主要的工作目标：</p> <ul style="list-style-type: none">•使顾客满意提高顾客忠诚度•开拓车间维修业务
主要业务	<ol style="list-style-type: none">1. 履行约定的维修任务；2. 以恰当的方式欢迎客户；3. 倾听客户故障描述，系统的检查客户车辆，判断车辆故障原因；4. 制定维修项目，估算维修价格和约定交车时间；5. 提供维修建议来促进维修业务；6. 达成协议，完成任务委托书，客户签字确认；7. 安排客户休息等候或离开；
检核要点	<ol style="list-style-type: none">1. 具有丰富维修经验的服务顾问；2. 设有诊断用的专用举升机；3. 技术专家和质检技术员的支持；4. 良好的接待环境和客户休息设施；5. 同其他部门保持良好的沟通；
相	

第二步：接待（续）

- 关键步骤与技巧



第二步：接待（续）



分析客户类别可以帮助我们分析客户的支付能力！

说服客户签字确认

1. 说明我们为客户建立详细档案，便于以后的跟踪提醒服务；
2. 防止客户车辆被误取错，在客户取车的时候一定要带客户联才能取车，为客户车辆的安全考虑。

专业的维修人员是通过引导消费来满足客户和公司的利益

第二步：接待（续）

- 接待顾客

1. 准备迎接客户

1.1、掌握车间维修能力

在接车和安排维修工作时，对车间维修能力进行规划，合理安排。最大限度的利用车间维修能力。但不要超出你的能力去接车。

每天开始工作前先要了解一下车间人员的出勤状况，包括技术专家状况，设备/工具情况等，据此你可以计算出车间当天的维修能力，以便于你合理的接收和安排车间工作。千万不要为了满足客户的要求而不顾车间的实际能力去进行接待和安排工作，否则你将陷入非常被动的局面。

掌握车间当天预约的情况，不要把预留的预约维修纳入到当天你的接车能力当中。在开始工作之前，审查当天的登记表，了解预约情况。

1.2、代步车情况

了解替代车辆出借情况和预订的临时替代车辆情况，如果客户要求提供临时替代车辆，[4S店售后服务流程简介](#)，你可以根据情况拟定临时替代车辆出借计划。

第二步：接待（续）

2. 欢迎客户

- 始终保持衣冠整洁
- 微笑、主动迎接客户
- 问候并作自我介绍
- 关心客户

3. 系统的检查车辆判断故障原因

① 认真听取客户对故障的描述，了解客户的要求

- 专心听取客户的陈述
- 完全理解客户的要求
- 总结并重复客户的要求

② 系统的检查客户车辆

仅凭客户的陈述是不能准确地判断车辆故障的，你还应该对客户的车辆进行诊断，必要时进行相应的测试和路试，为此：

- 应该和客户一同来到他的车前，针对客户的描述，检查具体的故障部位。如有必要可以在车间专门的预检工位，使用专用的举升

第二步：接待（续）

4. 达成维修协议制定维修委托书

① 制定维修项目；

- 在客户车辆进入修理车间之前，有关人员必须正确诊断车辆故障。不要遗漏任何修理项目，不要让车间技工来判断车辆故障，他们的职责是保证按时、优质的修复车辆，无权决定修理项目。应该由服务顾问或是技术专家决定维修项目。这是保证修理质量的必要前提，应尽量避免在向客户交付车辆时仍存在未修理的项目。

② 可以根据以下原则制定修理项目：

- 客户要求的维修项目：定期保养、车身保养、更换制动片等；
- 根据客户故障描述，通过判断制定维修项目
- 根据入厂检查时发现的问题和车辆状况向客户推荐的保养项目

第二步：接待（续）

6.1、使用合适的文件

- 在和客户就维修工作达成一致意见后，你应该制定维修委托书；
- 维修委托书应准确记录客户车辆和客户的基本资料（客户姓名、联系方式、车牌号、里程、颜色、车辆识别号等）
- 在维修委托书上记录客户的特殊要求或客户提供的备件等信息
- 所有有关执行客户约定的工作和开发票的信息都要记录在维修委托书上。
- 把汽车附件的问题放在前面（例如，开关车门有响声，遮阳板出问题等等）。
- 严格按照客户的描述，将所需进行的处理用合理的措辞清楚详尽地记录下来，不要用缩写词，也不要加注解，并且每一行只能写一步操作。

第二步：接待（续）

7. 签订维修委托书

在确认客户完全理解并同意维修委托书上的内容后，你应该：

- 请客户在维修委托书上签字，你也应在服务顾问处签上你的名字；
- 把应交给客户的那联交给客户，作为客户在车辆修复后取车时的凭证。
- 通知所有与维修委托书有关的人员投入工作，将该工作纳入到工作计划中；
- 将服务顾问留存的维修委托书副本放置到预定的交车时间表上，为交付车辆做准备；

8. 接收待修车辆

- 在维修委托书上记录车辆外观状态
 - 根据车辆检查的结果在维修委托书上记录车辆外观状况，哪怕是一些微小的损伤也应向客户指明并记录到维修委托书上
- 清点随车物品
- 对车辆进行必要的防护

第二步：接待（续）

9. 安排客户离开或进入休息室

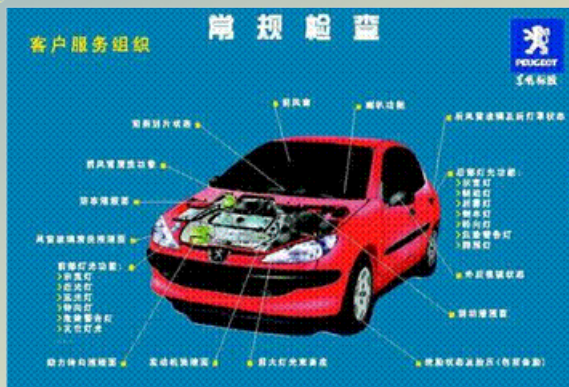
- 用合适的方式安排客户离开
客户的车辆进入车间后，如果客户不愿意在你那里等待或者维修所需的时间很长，那么你应该为客户选择合适的方式离开你那里：
 - 如果客户车辆的维修超过一天，你可以建议客户租用临时替代车；
 - 你可以为客户叫一辆出租车；
 - 告诉客户最近的公共汽车站或火车站；
 - 还可以向客户提供自行车；
- 安排客户到休息室休息
如果客户选择在现场等候维修结束，那么你应该引导、安排客户到休息区休息等候。休息区应该具备安静的休息环境、娱乐设施、饮用水等，最好还可以直接观察到维修车间，这样客户可以随时看到车辆的修理情况，增加维修透明度。

第二步：接待（续）

□ 相关表单

- 挂图
- 车辆入厂检查单

• 挂图



东风标致向特约商提供了《常规检查》的挂图，见上图，用于向客户介绍入厂检查的项目同时提醒检查者需要进行的检查项目，此挂图由东风标致免费提供，特约商应该在诊断区或接待区醒目的地方张贴。

第二步：接待（续）

- 车辆入厂检查单

车辆和客户基本资料

车辆入厂检查单					
客户姓名:	车牌号:	VIN号:	入厂日期:		
基本检查			建议维修的区域	急需维修的区域	
车内检查					
功能操作	良好	需维修	功能操作	良好	需维修
喇叭	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	检查大灯高度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
前雾灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
车前照明系统			车后照明系统		
远光灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	雾灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
近光灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	倒车灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
转向灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	刹车灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
危险报警灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	后雾灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
倒车灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	侧转向灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
前雾灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	双闪报警灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
			牌照灯	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
发动机罩下面			液面		
机油	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	冷却液	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
制动液	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	风挡玻璃液	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
转向液	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
故障描述:					
深入检查 试车结果:					
检查人: _____ 日期: _____					

基本检查项目：
如果状态良好，在“良好”下面的“○”内划“√”，
否则在“需要检修”下面的“○”内划“×”。

无论是在基本检查还是在
在深入检查过程中发现的
问题，检查者应该提出
维修的建议并写在表
中的区域内。

如果检查中发现急需维修
的项目，特别是涉及安全
的项目，要在这里注明并
由服务顾问和客户协商维
修

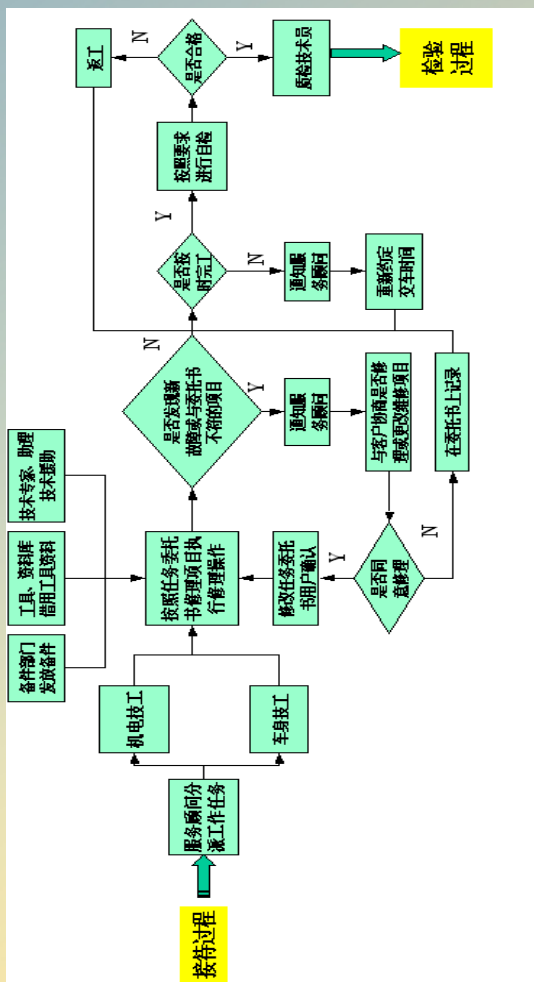
深入检查和试车发现
的问题原因，在
这里进行记录

如实记录客户对故障
的描述，以便于
技术专家和质检技
术员更好地进行深
入检查和路试

实行检查的人员签字和检查的
日期

第三步：维修

- 流程图



第三步：维修（续）

使命	车间技工根据任务委托书的要求，使用专用工具和维修资料，对所有车辆机械装置和车身各部件执行高质量的维修和保养使车辆恢复出厂的参数，达到质量要求并告知客户他未发现的故障，确保顾客的满意。
主要业务	<ol style="list-style-type: none">1. 根据任务委托书的维修项目进行维修工作；2. 技术专家对技工遇到的技术难题给与帮助；3. 服务顾问监控工作的进程；4. 车间技工根据修理项目，到备件部门领取备件并履行相关手续；5. 向客户通报任何对委托书的变更（项目、价格、交车时间）6. 完工后车间技工进行自检；
检核要点	<ol style="list-style-type: none">1. 经过培训的、技术熟练的车间技工；2. 状态良好的设备和工具；3. 齐全的维修资料和检测设备；4. 充足的零备件供应；5. 内部良好的沟通机制和通讯设施；
相关	负责人：服务顾问、车间技工

第三步：维修（续）

- 关键步骤与技巧
 - 调度派工维修
 - 检查工作进程
 - 及时与客户沟通变化的情况



维修监督是我们确保服务质量和工时有效利用的关键。

- 做好工单的传送和登记，确保将客户的需求进行准确的传达
- 定期检查工作进度和就任何发生的变化与客户及时沟通和获得客户的同意

问题：如果客户在现场观看维修过程，那我们员工要注意什么？

- 不得野蛮作业、仔细爱护车辆
- 向客户说明作业项目及为什么这样做
- 增加引导和相互的沟通

第三步：维修（续）

- 维修管理

1. 跟踪维修服务进程

随时记录

- 随手准备一个笔记本，记下维修车辆的维修动态和出现的意外情况，因为你可能要同时管理几辆在修车辆，光凭记忆可能造成遗漏；

随时与车间保持联系

- 维修委托书签订以后，及时地将相关的资料转交给各部门的负责人，并与之保持联系，了解车辆维修的最新进展。随时向相关人员解释对维修委托书的疑问并向相关人员转达客户新的要求或客户的有关答复意见；

使用维修进度管理看板（见相关表单）

- 一旦你与客户签订了维修委托书，你就应该将客户车辆的维修计划反映到维修进度管理看板上，内容包括：主修技工、预计的完工时间，并据此跟踪维修进度并将维修过程中发生的意外情况反映

第三步：维修（续）

b. 向客户传达信息

- 解释打电话给他的原因，简短、清楚、准确地向客户汇报在其汽车发现的情况。
- 如果维修工作不能如期完成或不能满足当初的协议，提出一个既适合维修车间情况又符合客户要求的解决方案。
- 告诉客户其汽车出现的问题（如果这是打电话给客户的原因）以及可能导致的后果，并劝告客户立即采取补救措施。
- 告诉客户所需的额外费用和时间。
- 争取得到客户的同意。
- 如果需要的维修时间超过预期，根据维修车间的意见，向客户提出一个新的交付时间。

□ 相关表单

- 维修委托书
- 维修看板

- 拟定临时替代车辆计划。
- 如果必须进行一些额外的维修操

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/325130210020011132>